

## 令和7年度物価高騰対策支援事業(バニラVisaギフトカード配布管理等業務)に係る質問に対する回答について

番号	資料名	頁・項番等	質問	回答
1	実施要領	p4 11(1)提出書類 企画提案書	企画提案書の用紙サイズ、縦横、フォント、文字サイズの指定はなく、ページ数の上限もないという認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
2	実施要領	p4 11(1)提出書類 価格見積書 (様式6)	内訳表について、必ず記載すべき項目があればご教示ください。また、一部1式表記の項目があっても問題ないでしょうか。	必ず記載すべき項目はありませんが、事務遂行に必要と考えられる経費をもれなく記載ください。見積作成時点において、一式表記せざるを得ない相応の事由がある場合は、一式表記でも問題ありません。
3	実施要領	p4 13(1)提案価格	可能であれば、提案価格の審査基準をご教示ください。(提案者の中で最低見積価格を基準として評価する等)	提案者の中で最低見積価格を基準とします。
4	実施要領	P6 16(1)	契約書案をご提示いただくことは可能でしょうか。	誠に恐れ入りますが、現時点での提示は不可となります。
5	仕様書	P1 6(2)	業務全体を統括するための統括責任者を置くこととありますが、統括責任者は事務局に常駐が必須でしょうか。	常駐は必須ではありませんが、常に市からの連絡が取れる体制を整備してください。
6	仕様書	P2 10 その他	案内文の印刷と送付先住所等の印字作業について、印刷会社に依頼することを考えておりますが、問題ないでしょうか?また、個人情報を含まないデータについても府外の持ち出しは禁止となりますでしょうか?	印字作業を印刷会社に依頼することは問題ございません。ただし個別の再委託は、事前に書面により市の承諾を得ることが必要となります。 個人情報を含まないデータについては、持ち出し制限はございません。
7	ギフトカード配布業務 仕様書	P1 (1)データ受け渡し	提供いただけるデータの形式(PDF、CSV等)はどのような形式で提供いただけるのでしょうか。	提供データはExcelまたはcsvファイルを想定しております。
8	ギフトカード配布業務 仕様書	P1 4 業務内容	ギフトカードが納品された後の管理は委託事業者側で行うということでしょうか。	ご認識のとおりです。
9	ギフトカード配布業務 仕様書	P2 5(5)②	個人情報を含む書類等を委託業務の執務室で保管することになりますでしょうか。その場合は、施錠できるキャビネット等の貸与はありますでしょうか。	セキュリティカードの貸与により、一部職員及び受託事業者のみが入室できる執務室を1部屋準備予定です。 ただし部屋内にキャビネット等の準備はありません。

10	ギフトカード配布業務 仕様書	P2 5(3)発送物 の作成等	「ウ ギフトカード入り封筒」は裏面下部に窓加工が施されており、窓加工することで開封せずにバーコード読み取りが可能とありますが、バーコードを読み取るとカード番号等が読み取れるバーコードであるとの認識でよろしいでしょうか。 また、ギフトカードにユニークの番号が割り当てられるのなら、そのデータを提供頂くことは可能でしょうか。	ご認識のとおりです。また、ユニーク番号が割り当てられているデータについても提供可能です。
11	ギフトカード配布業務 仕様書	P2 5(3)イ 案 内文	コールセンターの電話番号が露出する媒体は何になりますでしょうか。事前通知とギフトカード送付物の2か所でしょうか。	事前通知に掲載する番号は、コールセンターの電話番号と別のものを想定しています。 露出媒体についてはギフトカード送付物だけでなく、広報紙やホームページ、SNS等も想定しています。
12	ギフトカード配布業務 仕様書	P2 5(4)印字 作業	ラベル印字することとあります、ラベルサイズに指定はありますでしょうか。	送付用封筒(洋0サイズ)内であれば、指定はありません。
13	ギフトカード配布業務 仕様書	P2 5(6)郵便局 への持ち込 み③	封入したギフトカード等は追跡を可能とし、対面の受け取りができる発送方法により発送できる状態にすることとありますが、発送方法はゆうパックでよろしいでしょうか。	ゆうパックでも構いません。
14	ギフトカード配布業務 仕様書	P2 5(6)郵便局 への持ち込 み③	受託事業者で一旦郵送費を立て替えて、業務完了後に請求する形となりますでしょうか。	郵便局への支払いは市が行うため、受託者の立替払は必要ありません。
15	ギフトカード配布業務 仕様書	P2 5(7)不着ギ フトカードの 再発行	再送依頼申請にかかる案内文の送付及びギフトカードの再送にかかる郵送費は市が負担するとの認識で問題ないでしょうか。	ご認識のとおりです。
16	コールセンター・窓口 業務 仕様書	P1 6(1)	コールセンターで使用する電話番号種別(フリーダイヤル、ナビダイヤル等)、必要数量をお教えいただけますでしょうか。	発送開始前に準備可能であれば種別は問いません。 人口規模から予想される入電数に対応可能な回線数等を提案の中でご提示ください。
17	コールセンター・窓口 業務 仕様書	P1 6(1)	コールセンターでは通録機能は必要でしょうか？また、音声データの納品は必要でしょうか？必要な場合、納品形式、頻度をお教えいただけますでしょうか。	通録機能ならびに音声データの納品は必須ではありません。
18	コールセンター・窓口 業務 仕様書	P1 6(1)	コールセンター業務においてCTI連携(入電時の市民情報ポップアップ、Click To Call等)は必要でしょうか？	CTI連携は必須ではありません。

19	コールセンター・窓口業務 仕様書	P1 6(1)	コールセンター業務において電話以外の問合せ対応チャネルはない認識でありますでしょうか？	窓口を除きありません。
20	コールセンター・窓口業務 仕様書	P1 6(1)	コールセンター業務においてCloud型IP電話サービスの利用は問題ありませんでしょうか？	問題ございません。
21	コールセンター・窓口業務 仕様書	P2 7運用方法	電話の応対履歴として問合せ者の氏名等を記録する場合、応対履歴システムが搭載されたPCIについても外部との接続を断つ必要がありますでしょうか？	応対履歴システムに住民基本台帳に基づく個人情報（こちらから提供する市民情報）が記録される場合は、外部接続を断つ必要があります。
22	コールセンター・窓口業務 仕様書	P2 7運用方法	窓口での対応については、ギフトカードに関する案内のみに限定されるのでしょうか。事情があって郵送ではなく窓口でのギフトカードの受け渡しを希望される方がいらっしゃった場合は、受け渡し業務も発生するのでしょうか？案内以外に発生し得る業務があればご教示ください。	避難者等に対する受付は市で行う予定としております。住民基本台帳記載の住所にギフトカードを送付することで本人確認・居住確認を兼ねているため、基本的には手渡しでなく再送による対応といたしますが、特例での手渡しの対応（例：長期出張者の一時帰国など）やその他発生する窓口での受け渡し業務については、一定マニュアルを整理した上で、受託者の業務となります。
23	ギフトカード配布業務仕様書 コールセンター・窓口業務 仕様書	P1 4(2) P1 6(1)	事務局とコールセンター間で配送状況等の進捗状況やお問合せ状況を共有できる仕組みは必要でしょうか。	対象世帯ごとの状況が共有できる方が望ましいと考えます。
24	ギフトカード配布業務仕様書 コールセンター・窓口業務 仕様書	P1 4(2) P1 6(1)	事務局とコールセンターそれぞれのレイアウト、広さ、既設設備情報をいただけますでしょうか。また、委託先でそれぞれで準備しなければならない什器類、セキュリティ機器、工事の詳細情報をいただけますでしょうか。	執務スペースのレイアウト等は別添の執務スペース図面等をご確認願います。 図面に記載の電源及び机・椅子等の什器は使用可能ですが、それ以外は受託者で用意願います。
25	ギフトカード配布業務仕様書 コールセンター・窓口業務 仕様書	P1 4(2) P1 6(1)	事務局とコールセンターそれぞれの構築作業可能曜日、時間帯をお教えいただけますでしょうか。	市役所の開庁時間（平日9時～17時30分）とします。
26	ギフトカード配布業務仕様書 コールセンター・窓口業務 仕様書	P1 4(2) P1 6(1)	ギフトカード配布業務、コールセンター・窓口業務それぞれで使用するパソコンに必要なスペックをお教えいただけますでしょうか。	本業務を履行するために必要とされる水準・環境であれば、市が定めるスペックはございません。

27	ギフトカード配布業務 仕様書 コールセンター・窓口 業務 仕様書	P1 4(2) P1 6(1)	NW機器類を設置する場合のラックの設置可能場所が 分かる図面をいただけますでしょうか。(設置可能場所 の候補が複数ある場合にはすべて)	想定されているラック等のサイズが分からぬので、お 答えしかねますが、別添の執務スペース図面にある執 務スペースで検討願います。
28	ギフトカード配布業務 仕様書 コールセンター・窓口 業務 仕様書	P1 4(2) P1 6(1)	執務室内及び上記ラック収容機器で使用する電源、情 報配線は貴市にてご準備いただける認識でよろしいで しょうか？	PC接続用の電源等であれば、市の電源を使用してか まいません。ただし、情報配線は受注者にて準備が必 要です。
29	ギフトカード配布業務 仕様書 コールセンター・窓口 業務 仕様書	P1 4(2) P1 6(1)	受注後、構築着手前の現地調査は可能でしょうか。ま た、現地調査の曜日時間指定がありましたらご教示の 程よろしくお願ひいたします。	現地調査は可能です。可能日時は、市役所の開庁時 間(平日9時～17時30分)とします。
30	( I )ギフトカード配布 業務 仕様書	P1 4-(2)	専用パソコンは貴市が使用する専用システムへのア クセスできる環境である必要がございますでしょうか。ま た、使用されているシステム名をお伺いすることは可 能でしょうか。	本事業にて使用するシステムは市側では用意いたしま せん(専用パソコンの本市システムへの接続は想定し ております)。
31	( I )ギフトカード配布 業務 仕様書	P2 5-(4)印 字作業	ラベルの印字は貴市庁舎内で行う必要がございます でしょうか。	封入封緘を含め、印字作業等については府外で実施し て構いません。印字を含めた封入封緘のための個人情 報持ち出し(ただしネットワーク提供不可)は可能です。
32	( II )コールセンター・ 窓口業務 仕様書	P1 5業務体 制	窓口業務とコールセンターのオペレーション業務の兼務 は可能でしょうか。	支障なく運営できる状況であれば、兼務は可能です。
33	( II )コールセンター・ 窓口業務 仕様書	P1 6-(2)	貴市庁舎内にてコールセンター設置スペースをお借り できるとのことですですが、使用可能なコールセンターの席 数や窓口数をお伺いできますでしょうか。また、ギフト カード配布業務の事務局も同じフロアでの開設は可 能でしょうか。	同じフロアでの開設は可能です。 別添の執務スペース図面等をご確認願います。
34	( I ) ギフトカード配 布業務 仕様書	P1-4 事務 局の設置	伊丹市役所(伊丹市千僧1-1)内に設置すること。とあり ますが、予定されているスペースの規模(大きさ)はど れぐらいのでしょうか？	別添の執務スペース図面等をご確認願います。
35	( I ) ギフトカード配 布業務 仕様書	P1-4 事務 局の設置	事務局で使用するデスク・椅子・キャビネット・パー テーションなどの備品は全て受託会社での準備の認識で しょうか？	別添の執務スペース図面に記されているデスク・椅子 については市が準備します。パーテーション等が必要な 場合は受託者でご準備ください。

36	( I ) ギフトカード配布業務 仕様書	P1- 2 業務目的	ギフトカード配布にかかる一連の業務(ただし、( II )記載のコールセンター業務を除く)とあります、仕様書 5業務内容は全て市役所内の事務局で実施する認識でしょうか?	発送物の作成や封入封緘等、一部業務を庁外で実施することは可能です。
37	( II ) コールセンター・窓口業務 仕様書	P1-4 開設時間及び対応時間	結果通知 :令和8年1月20日(火) 契約内容の最終調整 :令和8年1月20日～1月下旬。 業務開始が令和8年2月上旬のスケジュールの中で電話回線工事が間に合うか不安を感じております。実際の業務開始日は調整が可能でしょうか?	電話に関しては、2月10日までの開設及び封入封緘の同封物への電話番号記載が可能であることを条件詳細とします。
38	( II ) コールセンター・窓口業務 仕様書	P1-6 運用条件	(2)設置場所は、伊丹市庁舎4階執務室内とありますが、予定されているスペースの規模(大きさ)はどれくらいのでしょうか? (窓口何席・コールセンター何席程設置が可能でしょうか?)	別添の執務スペース図面等をご確認願います。
39	( II ) コールセンター・窓口業務 仕様書	P1-6 運用条件	コールセンター・窓口で使用するデスク・椅子・キャビネット・パーテーションなどの備品は全て受託会社での準備の認識でしょうか?	別添の執務スペース図面に記されているデスク・椅子については市が準備します。パーテーション等が必要な場合は受託者でご準備ください。
40	ギフトカード配布業務 仕様書	6その他	③について、9/30(水)にギフトカードの残数を市に返還とのことですが、市民がギフトカードを使用する際の有効期限がございましたらご教示いただきたいです。	有効期限は9月30日(水)までです。 なおギフトカードの残数とは、世帯主等に手渡すことができなかったカードを意味するものです(市民からカードの返却は求めません)。
41	ギフトカード配布業務 仕様書	P 3 7 不着 ギフトカード の再発送	②について、ステータス管理については、カード会社のシステムなどをを利用して行うのか、方式問わず配送状況が分かるように記録を残しておけばよいのかなど、管理方法の指定はございますでしょうか。	方式は問いませんが、個々の世帯に対する状況確認(世帯番号・カード番号・有効化状況・現在のステータス等)が管理できるものが望ましいと考えます。

42	ギフトカード配布業務 仕様書	P 3 8 再 配送 後 の 返 戻 対応	ギフトカードの管理について、保管場所は市役所内とい う認識でよろしいでしょうか。その場合、鍵付きのロッ ckerなどの用意はないという認識でよろしいでしょうか。	不着カードは保管期限後市に返却されるため、市での 保管が必要となります。セキュリティカードの貸与によ り、一部職員及び受託事業者のみが入室できる執務室 を1部屋準備予定です。 ただし部屋内に鍵付きロッカー等の準備はありません ので、受託者をご準備ください。
43	仕様書	5 業務日程	未受取者に対する再送付依頼の案内について、案 内の方法はどのようなものを想定されておりますしょ うか。電話、メールなど	ハガキの送付を想定しています。
44	コールセンタ ー・窓口 業務 仕様 書	P 1 6 運用条 件	(1)について、想定されている利用者からの問合せ件数 はございますでしょうか。	本事業については過去に前例がなく、市で想定件数を 持ち合わせておりません。想定数を含めご提案ください。
45	ギフトカード配 布業務 仕様書	P 3 5 業務内 容 (郵便局へ の持 ち込み)	③について、郵送費は市が負担するとのことです が、その郵送費も提出する見積に含めるという認識で よいのでしょうか。	郵送費は見積もりに含めずに積算してください。
46	コールセンタ ー・窓口 業務 仕様 書	P 1 6 運用条 件	(2)について、本事業の執務場所をパーテーションで区切る必要はござ いますでしょうか。また執務場所で利用する机・椅子も受託者側で準備が必要で しょうか。	パーテーションで区切る必要はありません。 別添の執務スペース図面に記されているデスク・椅子 については市が準備します。パーテーション等が必要な 場合は受託者をご準備ください。
47	ギフトカード配 布業務 仕様書	P 3 6 ③	使用期限を過ぎたのちに一部残額があるカード について、貴市で想定されている対応はございますで しょうか。返還など	使用期限経過後のカードの回収は行いませんが、シス テム制御で使用不可となり、カード発行会社において精 算処理が実施されます。
48	ギフトカード配 布業務 仕様書	P1 5 2 事前 通知送付後 の辞 退申出に係 る受 付および管 理	辞退届に関わる電子受付は、貴市と協議のもと 受 託者側でシステムなどを用意するという認識で相違ござ いませんでしょうか。	事前通知送付スケジュールの変更により、辞退届に関 わる電子受付は、現時点では市で作成を検討してお ります。 市で受理した申請データを紙またはデータで提供いたし ます。

49	令和7年度伊丹市物価高騰対策支援事業(バニラVisaギフトカード配布管理等業務)に係る公募型プロポーザル実施要領	P2,2	バニラVisaギフトカードを選定した理由や意図があれば伺えますでしょうか?	まず、市民が利用しやすいものとして商品券を選定しました。重点支援地方交付金の活用方法として、商品券を選択するにあたり、使用期限の設定と期限終了後の精算が要件となります。この条件を満たす様々な手法を検討した結果、本市としてはバニラVisaギフトカードによる支援を決定しました。
50	令和7年度伊丹市物価高騰対策支援事業(バニラVisaギフトカード配布管理等業務)に係る公募型プロポーザル実施要領	P2,3	R712月補正予算の成立可否はいつ判明いたしますでしょうか?	令和7年12月23日付で原案可決され、本件にかかる補正予算は成立いたしました。
51	令和7年度伊丹市物価高騰対策支援事業(バニラVisaギフトカード配布管理等業務)に係る公募型プロポーザル実施要領	P4,11-(1)	企画提案書は様式任意とありますが、レポート枚数に縛りはないという認識でよろしいでしょうか?	ご認識のとおりです。
52	「令和7年度伊丹市物価高騰対策支援事業(バニラVisaギフトカード配布管理等業務)」仕様書	6-(2)	統括責任者とは事務局およびコール・窓口を統括する者という理解でよろしいでしょうか?	ご認識のとおりです。
53	「令和7年度伊丹市物価高騰対策支援事業(バニラVisaギフトカード配布管理等業務)」仕様書	10-(2)	「本業務の作業を行う場所は伊丹市役所庁舎内俊、データの庁外持ち出しを原則禁止する。」とありますが、送付先住所の印字作業等は庁外対応になると想定しております。この場合、データの持ち出しが必須になるのですが、許可をいただくことは可能でしょうか。	発送にかかる印字・封入封緘作業のみに使用する場合は、データの持ち出しが可能です。
54	( I ) ギフトカード配布業務 仕様書	4-(1)	事務局はコール・窓口と同一執務室という認識でよろしいでしょうか?	別添の執務スペース図面等をご確認願います。
55	( I ) ギフトカード配布業務 仕様書	4-(2)	PCや設備を検討するにあたり執務室の平面図等を公示頂けないでしょうか?	別添の執務スペース図面等をご確認願います。

56	( I ) ギフトカード配布業務 仕様書	4-(2)	履行場所の座席数をご教示ください。また、什器類の提供はどこまで頂けますでしょうか？※デスク、椅子、キャビネット等	別添の執務スペース図面等をご確認願います。 図面に記されているデスク・椅子については市が準備します。パーテーション等が必要な場合は受託者でご準備ください。
57	( I ) ギフトカード配布業務 仕様書	5-(1)	事前通知の送付に使用したデータとありますが、世帯単位のレコードに対して、世帯員数および個別情報(姓名など)が紐づいているイメージでしょうか？また、レコード単位で固有の番号等は付与されていますでしょうか？	事前通知の送付に使用したデータのうち、世帯名寄せ前の世帯単位ではなく個人単位のデータを提供します。 各レコードには固有の番号として“宛名番号”(伊丹市内の住基情報において、個人単位で一意とする番号で、連番ではない)が含まれています。 また、個人が所属する世帯の番号“世帯番号”も各レコードに含まれます。
58	( I ) ギフトカード配布業務 仕様書	5-(1)	基準日時点で市外に住民票があるDV避難者、伊丹に住民票がある矯正施設入所者、里親・里子についてはギフト券の送付を想定しておりますでしょうか？	市内住民登録外の避難者に対する受付やギフトカードの送付は、市側で個別対応を想定しており、委託事務対象外です。矯正施設入所者、里親・里子については、伊丹に住民票があるため送付を想定しており、委託事務対象です。
59	( I ) ギフトカード配布業務 仕様書	5-(1)	データの受け渡しについて、「CD-RもしくはDVDに格納して受け渡す」とありますが、LGWAN-ASPを用いてのデータ授受は可能でしょうか？	不可です。 市と協議の上、市の用意するファイル授受システムによる受け渡しは可能です。
60	( I ) ギフトカード配布業務 仕様書	5-(2)	事前通知送付の送付物ですが、辞退申出書や世帯員など情報に対する疑義および修正等に係る申請書なども同封されますでしょうか？同封される場合、返信用封筒も同封されますでしょうか？	事前通知はハガキで送付します。また、辞退の申出のみを受付するものであり、疑義及び修正等に係る申請書の同封は想定しておりません。
61	( I ) ギフトカード配布業務 仕様書	5-(2)	電子受付を活用する場合、ワークフローは受託者側で構築、準備が必要でしょうか？	事前通知送付スケジュールの変更により、辞退届に関わる電子受付は、現時点では市で作成を検討しております。
62	( I ) ギフトカード配布業務 仕様書	5-(6)-①	ギフトカードの番号リストは受託者へ提供頂けるのでしょうか？	番号リストは提供させて頂く予定です。

63	( I ) ギフトカード配布業務 仕様書	5-(6)-②	チャージ金額の指示ですが、受託者が貴市に対象リストを納品し、貴市からカード制作会社へ納品するイメージでしょうか？また、そのタイミングは発送作業後のイメージでしょうか？	チャージ金額は受託者から直接制作会社へ指示することになります。発送するタイミングにもよりますが、有効化には最短2営業日が必要であり、市民の手元に届いた時点では有効化が完了するよう運用を行ってください。
64	( I ) ギフトカード配布業務 仕様書	5-(6)-②	「発送元の所在地は兵庫県伊丹市とする」とありますが、こちらは送付用封筒に記載する“差出人”的ことを指しているという理解で相違ございませんでしょうか？	郵送費は伊丹市負担という意味になります(受託者業務は郵便局への持ち込みまでの予定です)。
65	( I ) ギフトカード配布業務 仕様書	5-(7)-①	不着となったギフトカードに対してチャージ無効の指示は可能でしょうか？可能な場合、都度無効指示の作業は必要でしょうか？	チャージ無効化の指示は可能であり、カード発行事業者の対応可能回数は原則月1回となります。
66	( I ) ギフトカード配布業務 仕様書	5-(7)-③	「再送依頼申請に係る案内文の送付」とありますが、こちらの仕様や送付方法に指定はございますでしょうか？	ハガキの送付を想定しています。
67	( II ) コールセンター・窓口業務 仕様書	2-(2)	コールのお問合せ内容について、仕様書では「利用方法について」も対応事項となっておりますが、具体的に利用方法とはどこまでの対応を想定されますでしょうか？(ヴァニラVISAギフトカードの窓口で回答可能な範囲はそちらの窓口誘導の対応で可なのか)	バニラVisaギフトカード窓口でのみ対応可能な項目については、窓口誘導で構いません。ただし、汎用的な問い合わせで、そちらへ誘導することが明らかに非効率である場合は、対応範囲に含むものとします。(例:このカードはチャージできるのか等)
68	実施要領	P6 15-(1)	企画提案書等の作成形式について、実施要領に記載の評価項目を満たしていれば、縦ヨコ、ページ上限、用紙サイズ等は任意の認識でいいか	ご認識のとおりです。
69	( II ) コールセンター・窓口業務 仕様書	1P 6-(1)	回線の要件について、電話番号に市外局番等の指定はあるか	指定はございません。
70	「令和7年度伊丹市物価高騰対策支援事業(バニラVisaギフトカード配布管理等業務)」仕様書	執務エリアについて	事務局とコールセンターの執務エリアは、コールセンター仕様書に記載の4階(同場所)という理解でいいか	ご認識のとおりです。

71	「令和7年度伊丹市物価高騰対策支援事業(バニラVisaギフトカード配布管理等業務)」仕様書	執務エリアについて	事務局内で貸与頂ける什器(机、椅子、キャビネット、ロッカー等)備品をお示しください。	別添の執務スペース図面等をご確認願います。図面に記されているデスク・椅子については市が準備します。パーテーション等が必要な場合は受託者でご準備ください。
72	(Ⅱ) コールセンター・窓口業務 仕様書	P.1 6 運用条件	全世帯向けの過去類似案件(給付金)等の際の入電数(繁忙時の入電数・1日平均入電数等)をご教示いただきたいです。	プッシュ型給付においては過去に事例がないため、お示しできる想定件数がございません。ご了承ください。
73		P.1 5 業務内容 (2)事前通知送付後の辞退申出に係る受付および管理	「電話での受付体制に加え、電子受付等より効果的な管理方法を市と協議すること。」と記載がございますが、届出等紙面での対応は想定されていますでしょうか。	事前通知送付スケジュールの変更により、辞退届に関わる電子受付は、現時点では市で作成を検討しております。電話での受付後は、申請書を郵送し、返送いただく予定です。
74	実施要領	P.4 12.提案審査	審査会には何名まで参加可能かご教示ください。	提案審査は書面による審査となります。参加いただく必要はございません。
75	仕様書	9頁「10 その他」	「包括的な再委託は禁止」とありますが、印刷・封入封緘・発送等の専門業務を個別に再委託することは可能でしょうか。 また、提案書提出時点で再委託先を明示する必要はありますでしょうか。	個別の再委託は、事前に書面により市の承諾を得ることで可能です。 提案書提出時点での明示は必ずしも必要ありませんが、想定される再委託先があれば記入してください。
76	(I) ギフトカード配布業務 仕様書	1頁「4 事務局の設置」	事務局設置にあたり、貴市庁舎内でお借りできる作業スペースの広さ(目安の㎡数、または想定人数)をご教示ください。	別添の執務スペース図面等をご確認願います。
77	(I) ギフトカード配布業務 仕様書	1頁「4 事務局の設置」	ギフトカード配布業務の事務局設置場所(伊丹市役所内)と、コールセンター設置場所(伊丹市庁舎4階執務室内)は同一の場所でしょうか。 異なる場所となる場合、おおよその位置関係(同一フロア内／別フロア等)をご教示いただけますでしょうか。	同一の場所です。ただし、一部、同一フロアの会議室を利用いただく予定です。

78	( I ) ギフトカード配布業務 仕様書	1頁「4 事務局の設置」	庁舎内において市から提供される範囲は「作業スペースのみ」でしょうか。 それとも机・椅子・電源等の備品も含まれますでしょうか。	別添の執務スペース図面等をご確認願います。 図面に記されているデスク・椅子については市が準備します。パーテーション等が必要な場合は受託者でご準備ください。
79	( I ) ギフトカード配布業務 仕様書	1頁「4 事務局の設置」	「市が認めたインターネットから分離された環境」とは、インターネットおよび外部ネットワークに接続しないスタンドアローン環境を指すとの理解でよろしいでしょうか。	スタンドアローン環境または外部接続のないローカルネットワークを差します。
80	( I ) ギフトカード配布業務 仕様書	1頁「5(1)データ受け渡し」	受け渡しいただくデータのファイル形式は、PDF形式でしょうか。 あるいは、CSV等のデータ形式でしょうか。 また、CSV形式の場合、項目定義(カラム一覧)をご提示いただくことは可能でしょうか。	提供データはExcelまたはcsvデータを想定しております。 項目定義の事前提示は不可です。受託者決定後に受託者に対して行います。 項目としては、住所、郵便番号、氏名、続柄、世帯番号、宛名番号、異動事由、異動日 等を予定しています。
81	( I ) ギフトカード配布業務 仕様書	1頁「5(2)事前通知送付後の辞退申出」	辞退申出の想定件数または想定率はありますでしょうか。過去に類似事業の実績があればご教示ください。	過去類似事業の実施はなく、辞退申出件数は現時点で想定率を持ち合わせておりません。ご了承ください。
82	( I ) ギフトカード配布業務 仕様書	1頁「5(2)事前通知送付後の辞退申出」	辞退申出および再送依頼の受付方法として、Webフォーム等の電子受付を提案することは可能でしょうか。 その場合、市として指定するセキュリティ要件はありますでしょうか。	事前通知送付スケジュールの変更により、辞退届に関わる電子受付は、現時点では市で作成を検討しております。
83	( I ) ギフトカード配布業務 仕様書	2頁「5(3)発送物の作成等」	ギフトカード入り封筒について、「開封せずにバーコード読み取りが可能」とありますが、想定されている読み取り機器の種類および読み取り可能な情報(例:追跡番号等)についてご教示ください。	読み取り可能な情報は、カードごとに割り振られたユニーク番号となります。一般的なバーコードリーダーで読み取りすることを想定しています。
84	( I ) ギフトカード配布業務 仕様書	2頁「5(3)発送物の作成等」	案内文について、宛名や世帯人数等の個人情報を記載することを想定されておりますでしょうか。	想定しておりません。

85	( I ) ギフトカード配布業務 仕様書	2頁「5(3)発送物の作成等」	ギフトカード入り封筒について、受託者側への納品は、段ボール箱等に箱詰めされた形態での納品を想定されておりますでしょうか。 また、1箱あたりの封入数等の想定があればご教示ください。	形態と量については、段ボール大箱サイズ(350mm×500mm×145mm)に400通梱包されたものが、計239箱となります。
86	( I ) ギフトカード配布業務 仕様書	2頁「5(4)印字作業」	外字登録対象者に関して、市よりご提供いただく外字用ファイルの形式(例:画像、フォントデータ等)および提供時期をご教示ください。	.TTEファイルと.eufファイルです。受託事業者決定後、協議が整い次第提供します。
87	( I ) ギフトカード配布業務 仕様書	2頁「5(6)郵便局への持ち込み」	紐づけ作業について、交付対象世帯ごとにギフトカード番号、入金金額、追跡番号等を紐づける作業という理解でよろしいでしょうか。 また、作業完了後に提出する一覧は、データ(例:CSV、Excel等)での納品を想定されておりますでしょうか。	いずれもご認識のとおりです。
88	( I ) ギフトカード配布業務 仕様書	3頁「5(6)郵便局への持ち込み」	持ち込み先の郵便局について、貴市から指定はありますでしょうか。 指定がない場合、受託者側で郵便局を選定する認識でよろしいでしょうか。	現時点では伊丹郵便局を想定しております。詳細は契約後、市・受託者・郵便局において協議の上決定する予定としています。
89	( I ) ギフトカード配布業務 仕様書	3頁「5(6)郵便局への持ち込み」	「追跡を可能とし、対面の受け取りができる発送方法」とありますが、簡易書留・一般書留・レターパック等、発送方法について貴市から指定はありますでしょうか。	指定はありませんが、対面での受取、到着の速さ、価格の安さを観点に、選択を希望します。
90	( I ) ギフトカード配布業務 仕様書	3頁「5(7)不着ギフトカードの再発送」	不着率10%の想定は過去実績に基づくものでしょうか。 想定を上回った場合の対応については、市と受託者の協議事項という認識でよろしいでしょうか。	これまでの給付金等の実績から勘案して見込んだ割合となります。郵送料は元々市の負担であり、想定を上回った場合も委託の範囲内とします。
91	( I ) ギフトカード配布業務 仕様書	3頁「5(8)再発送後の返戻対応」	「この管理に関しては、本市が提供する本庁舎内の場所で行う」とありますが、保管場所は施錠等が可能な倉庫という認識でよろしいでしょうか。 あるいはその場所に受託者が倉庫やキャビネット等を用意し保管する想定でしょうか。	セキュリティカードの貸与により、一部職員及び受託事業者のみが入室できる執務室を1部屋準備予定です。 部屋内にキャビネット等の準備はありませんので、鍵付きのキャビネット等は受託者で準備いただく想定となります。

92	(Ⅱ)コールセンター・窓口業務 仕様書	1頁「2 業務概要」	フェーズ別(事前通知後、ギフトカード発送後等)の想定入電件数や、想定される繁忙期・ピーク時間帯はありますでしょうか。	想定入電件数については持ち合わせておりません。ご了承ください。 繁忙期については、ギフトカードの送付が始まってから終了するまで(概ね2月中旬～4月末)は、入電が多くなるものと予想しています。
93	(Ⅱ)コールセンター・窓口業務 仕様書	1頁「5 業務体制」	窓口対応について、常時専任配置が必要でしょうか。それとも、来庁時に呼び出し対応(ベル対応等)とする運用も可能でしょうか。	常時専任配置は求めません。ただし、市民来庁時には滞りなく対応できる体制としてください。 図面については別添のとおりです。
94	(Ⅱ)コールセンター・窓口業務 仕様書	1頁「6 運用条件」	「回線及び電話番号は受託者が準備すること」とありますが、回線種別(例:固定電話、IP電話等)や電話番号(例:市外局番、フリーダイヤル等)について、貴市から指定はありますでしょうか。	回線種別の指定はありません
95	(Ⅱ)コールセンター・窓口業務 仕様書	1頁「6 運用条件」	伊丹市庁舎4階執務室内に、オペレーターブースは何席程度設置可能でしょうか。	想定する執務スペースに収まる範囲で検討願います。 別添の執務スペース図面等をご確認願います。
96	(Ⅱ)コールセンター・窓口業務 仕様書	2頁「7(4)対応記録」	対応履歴の管理方法について、市指定の様式やシステムはありますでしょうか。 Excel等による簡易管理でも差し支えないでしょうか。	市指定の様式はありません。Excel等による管理でも差し支えありませんが、対応が生じた場合(再送等)の記録は、カード管理システム上のステータスにも反映させてください。
97	(I)ギフトカード配布業務 仕様書	P1 4-(1)事務局の設置	事務局および作業場所として提供される市役所庁舎内のスペースについて、具体的な面積(平米数)や、パーテーション等の仕切りの有無を教えてください。 また、窓口対応(4階執務室内)において、市民が来庁した際の待機スペースや相談用ブースは市が用意する設備に含まれますか、あるいは受託者が備品として用意する必要がありますか。	相談用カウンターはございますが、待機スペースを作る場合、受託者により備品の準備を願います。
98	(I)ギフトカード配布業務 仕様書	P2 5-(5)封入封緘作業	約95,500件の封緘や印字作業を行うにあたり、市役所内事務局での印刷を想定されておりますでしょうか。その場合、高速封入封緘機や重量検品機等の大型機材の搬入・設置は可能でしょうか。また、それらを使用するための電源容量の確保は可能でしょうか。	封入封緘や印字作業については府外での実施も可能です。その場合に限り、個人情報の持ち出しを認めます。

99	( I ) ギフトカード配布業務 仕様書	P2 5-(6)郵便局への持ち込み	カード制作会社へのチャージ金額指示(有効化)にあたり、市から貸与されるPCから外部(制作会社想定サークル等)へデータを送信する等、市が想定している具体的な手段や制限はありますか。	PCについては、市からの貸与はございません。有効化は、受託者から個人情報でないデータ(カードシリアルナンバーと金額等)を、カード制作会社へExcel等の送信により実行することを想定しておりますので、インターネット接続端末をご準備ください。
100	( II ) コールセンター・窓口業務 仕様書	P1 4-(1)事務局の設置	事務局内で使用するコールセンターの回線について、受託者が独自にモバイルルーター等の無線通信機器を持ち込んで構築することは可能でしょうか。	問題ございません。
101	( I ) ギフトカード配布業務 仕様書	P2 5-(6)郵便局への持ち込み	郵送費は市が負担するとありますが、郵便局への支払いは市が直接行う(別納・後納手続き等)という認識で相違ないでしょうか。受託者の立替払いの要否について確認させてください。	ご認識のとおりです。 受託者の立替払は必要ありません。